

**INFORME DE LA GESTIÓN DEL SDQS
EN EL MES DE MAYO DE 2016**

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
SDQS**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2016

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°CO238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04



TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital - mayo 2016.
2. Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS - mayo 2016
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes mayo 2016
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes mayo 2016
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes mayo 2016
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes mayo 2016
 - 2.5. Calidad del requirente
 - 2.6. Condición del requirente
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS mayo 2016
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS mayo 2016
 - 2.9. Participación por tipo de requirente mes mayo 2016
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector mayo 2016
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas mes mayo 2016
 - 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital - mayo 2016
3. Seguimiento a vencidos mayo 2016
4. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 abril 2016
5. Administración funcional del SDQS mes mayo 2016
6. Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de mayo de 2016 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04



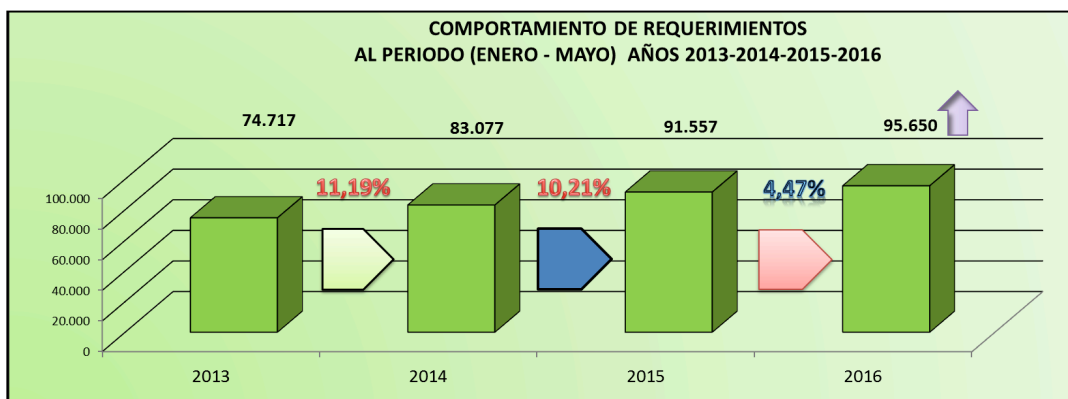
1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

A partir de la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), a continuación se muestra el consolidado de requerimientos recibidos durante los años 2013, 2014, 2015 y lo transcurrido del año 2016, así:

| CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------|--|
| PERIODO | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Diferencia 2015-2016 | Porcentaje diferencia 2015 - 2016 | Diferencia mensual 2016 | Variación en relación con el mes anterior - 2016 |
| Enero | 13.388 | 12.117 | 13.980 | 15.039 | 1.109 | 8,0% | 1.049 | 7,5% |
| Febrero | 12.118 | 17.371 | 20.585 | 20.458 | -127 | -0,6% | 5.419 | 36,0% |
| Marzo | 12.923 | 18.067 | 19.991 | 18.233 | -1.758 | 8,8% | -2.225 | -10,88% |
| Abril | 19.085 | 18.074 | 18.145 | 20.337 | 2.192 | 12,1% | 2.104 | 11,54% |
| Mayo | 17.203 | 17.448 | 18.906 | 21.583 | 2.677 | 14,2% | 1.246 | 6,13% |
| Junio | 14.748 | 14.449 | 18.157 | | | | | |
| Julio | 16.378 | 18.112 | 24.734 | | | | | |
| Agosto | 12.630 | 17.123 | 17.735 | | | | | |
| Septiembre | 13.892 | 20.760 | 20.193 | | | | | |
| Octubre | 14.257 | 19.483 | 19.192 | | | | | |
| Noviembre | 11.882 | 15.886 | 18.061 | | | | | |
| Diciembre | 13.704 | 14.107 | 13.990 | | | | | |
| TOTAL | 172.208 | 202.997 | 223.619 | 95.650 | | | | |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

En el mes de mayo de 2016, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 21.583 peticiones, presentando un aumento del 14,2% que corresponde a 2.677 peticiones, con respecto al mes de mayo del año inmediatamente anterior; de la misma forma, se presentó un incremento en el número de peticiones con relación al mes de abril del 2016, de un 6.13%, que representa 1.246 peticiones.



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

La tendencia presentada de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía entre los periodos comprendidos entre los mes de enero y mayo, comparando las cifras de los años 2013 a 2016, es incremental, año tras año en el uso del SDQS. Con relación al año 2015 y 2016, el incremento es de 4.093 peticiones que representan un 4.47% del total de recibidos en el periodo.

2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE MAYO 2016

Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por período, tal como se ilustra a continuación:

| CONSECUTIVOS SDQS | | | | | |
|-------------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------|------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES |
| | | | | | INGRESADAS |
| AÑO 2014 | | | | | |
| SEPTIEMBRE | 01/09/2014 | 30/09/2014 | 7802014 | 199412014 | 19.161 |
| OCTUBRE | 01/10/2014 | 31/10/2014 | 199402014 | 394202014 | 19.480 |
| NOVIEMBRE | 01/11/2014 | 30/11/2014 | 394212014 | 553062014 | 15.886 |
| DICIEMBRE | 01/12/2014 | 21/12/2014 | 553072014 | 694132014 | 14.107 |
| AÑO 2015 | | | | | |
| ENERO | 01/01/2015 | 31/01/2015 | 12015 | 139302015 | 13.930 |
| FEBRERO | 01/02/2015 | 28/02/2015 | 139312015 | 345152015 | 20.585 |
| MARZO | 01/03/2015 | 31/03/2015 | 345162015 | 545062015 | 19.991 |
| ABRIL | 01/04/2015 | 30/04/2015 | 545072015 | 726512015 | 18.145 |
| MAYO | 01/05/2015 | 31/05/2015 | 726522015 | 915572015 | 18.906 |
| JUNIO | 01/06/2015 | 30/06/2015 | 915582015 | 1097142015 | 18.157 |
| JULIO | 01/07/2015 | 30/07/2015 | 1097152015 | 1344482015 | 24.734 |
| AGOSTO | 01/08/2015 | 31/08/2015 | 1344492015 | 1521832015 | 17.735 |
| SEPTIEMBRE | 01/09/2015 | 30/09/2015 | 152192015 | 1723762015 | 20193 |
| OCTUBRE | 01/10/2015 | 31/10/2015 | 1723772015 | 1915682015 | 19192 |
| NOVIEMBRE | 01/11/2015 | 30/11/2015 | 1915692015 | 2096302015 | 18061 |
| DICIEMBRE | 01/12/2015 | 31/12/2015 | 2096312015 | 2236192015 | 13990 |
| AÑO 2016 | | | | | |
| CONSECUTIVOS SDQS | | | | | |
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES |
| | | | | | INGRESADAS |
| ENERO | 01/01/2016 | 31/01/2016 | 12016 | 150392016 | 15.039 |
| FEBRERO | 01/02/2016 | 29/02/2016 | 150402016 | 354992016 | 20.458 |
| MARZO | 01/03/2016 | 31/03/2016 | 355002016 | 537442016 | 18.233 |
| ABRIL | 01/04/2016 | 30/04/2016 | 537452016 | 740862016 | 20.337 |
| MAYO | 01/05/2016 | 31/05/2016 | 740872016 | 956722016 | 21.583 |

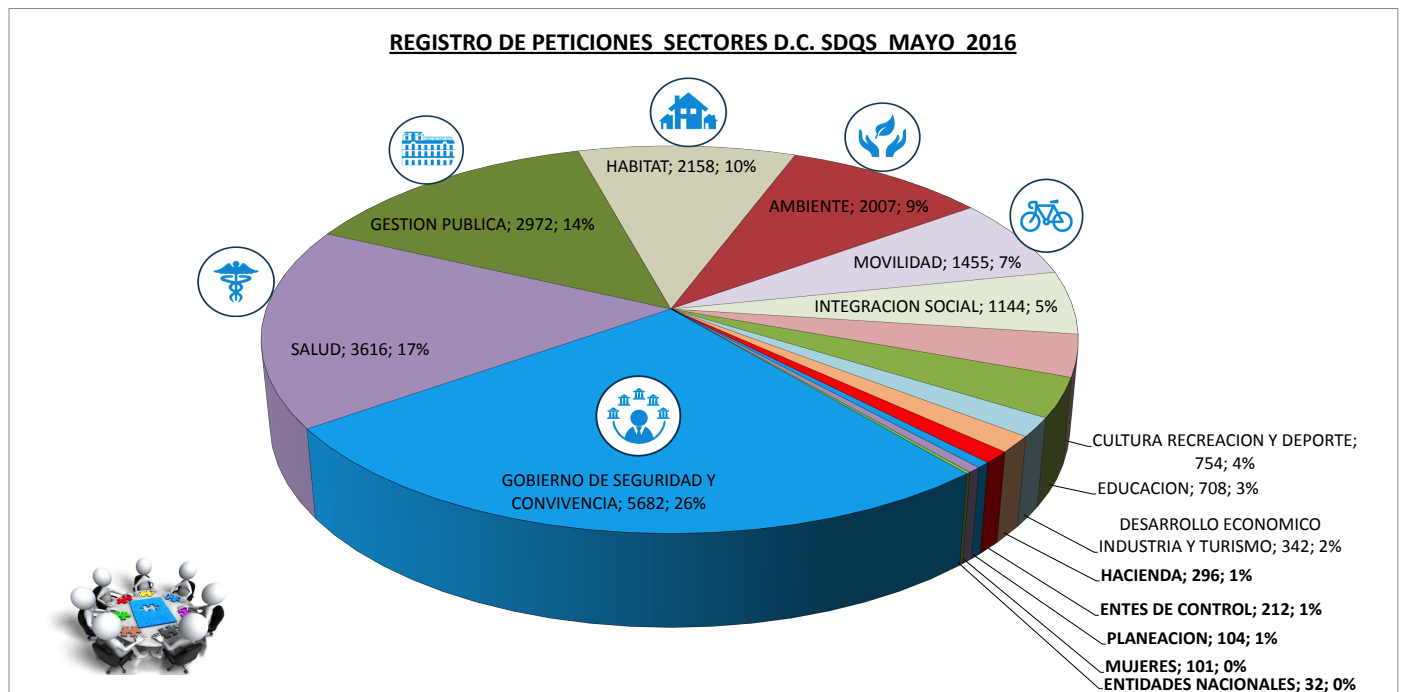
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Para este periodo se generaron 21.583 consecutivos, el ingreso de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos maneras; la primera es que el ciudadano/a ingrese directamente y registre su requerimiento en el SDQS y la segunda es que el ciudadano/a, se contacte con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y sea la entidad la que registre al ciudadano y el respectivo requerimiento en el aplicativo.

2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES MAYO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Durante el mes de mayo, se evidencia que el sector, Gobierno de Seguridad y Convivencia, con el 26% y el sector, Salud con el 17%; son los sectores de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente está, el Sector Gestión Pública, con el 14%.

Es de aclarar, que en el Sector de Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., donde se opera a través de la Subdirección de Calidad del Servicio, la Central de Quejas y Soluciones SDQS, y en la Subdirección Operativa, la línea 195, dependencias donde se reciben una cantidad representativa de requerimientos que son competencia de otras entidades; para este período el número de solicitudes recibidas por la Secretaría General corresponde a 2.957 peticiones;

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



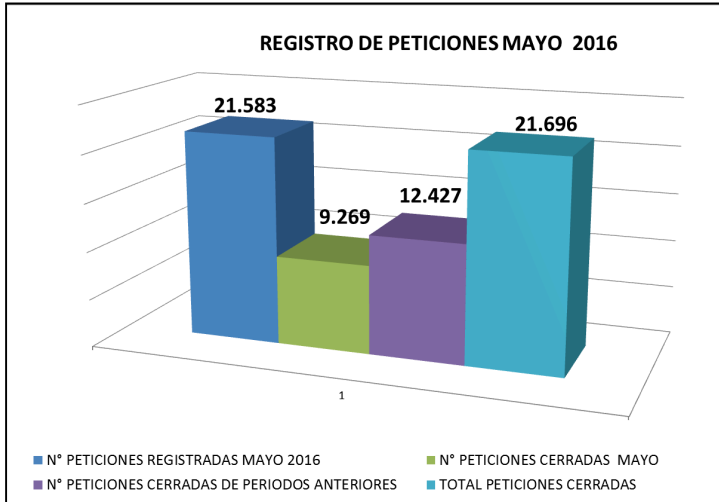
peticiones que posteriormente son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar trámite y respuesta, según sea el caso.

A continuación, se detalla el número de requerimientos registrados en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de requerimientos cerrados en el periodo. Es importante, tener presente que para efecto de análisis estadístico una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

| PETICIONES SDQS MAYO 2016 | | | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------|-----------------------------|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2016 | % | N° PETICIONES CERRADAS MAYO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % DE CIERRES TOTALES |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 5.682 | 26,33% | 2.390 | 3.882 | 6.272 | 28,91% |
| SALUD | 3.616 | 16,75% | 1.975 | 2.322 | 4.297 | 19,81% |
| GESTION PUBLICA | 2.972 | 13,77% | 207 | 248 | 455 | 2,10% |
| HABITAT | 2.158 | 10,00% | 739 | 1.768 | 2.507 | 11,56% |
| AMBIENTE | 2.007 | 9,30% | 400 | 915 | 1.315 | 6,06% |
| MOVILIDAD | 1.455 | 6,74% | 1.282 | 1.244 | 2.526 | 11,64% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.144 | 5,30% | 655 | 558 | 1.213 | 5,59% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 754 | 3,49% | 395 | 402 | 797 | 3,67% |
| EDUCACION | 708 | 3,28% | 465 | 509 | 974 | 4,49% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y HACIENDA | 342 | 1,58% | 220 | 152 | 372 | 1,71% |
| ENTES DE CONTROL | 296 | 1,37% | 259 | 234 | 493 | 2,27% |
| PLANEACION | 212 | 0,98% | 182 | 64 | 246 | 1,13% |
| MUJERES | 104 | 0,48% | 37 | 106 | 143 | 0,66% |
| ENTIDADES NACIONALES | 32 | 0,15% | 6 | 1 | 7 | 0,03% |
| Total | 21.583 | 100% | 9.269 | 12.427 | 21.696 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

En el mes de mayo se realizó el cierre y gestión de 21.696 peticiones, de las cuales 9.269 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 12.427 fueron registradas en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual; encontrándose que del total requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, con 6.272 respuestas, correspondientes al 28.91%, seguido el Sector Salud, con el 19.81% (4.297).



De las 21.583 peticiones ingresadas a 31 de mayo de 2016, quedaron en trámite 12.314 peticiones, que representan el 57%, del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Así mismo, como se indicó anteriormente, en el Sector Gestión Pública, la Secretaría General que opera la Central de Quejas y Soluciones - SDQS y la Línea 195; reciben un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

| SECRETARÍA GENERAL | | | | |
|--------------------|--|---------------------|--|-------------------|
| REGISTRADAS | | | GESTION | |
| ENTIDAD | DEPENDENCIA | N° PETICIONES TOTAL | DEPENDENCIA | GESTIÓN MAYO 2016 |
| SECRETARIA GENERAL | Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS | 2.957 | Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS | 2.140 |
| | Subdirección Operativa - línea 195 | | Subdirección Operativa - línea 195 | 829 |
| | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios | | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios | 54 |
| | Otras Dependencias Sec- Gral | | Otras Dependencias | 436 |
| SERVICIO CIVIL | | 15 | Servicio Civil | 19 |
| TOTAL | | 2.972 | TOTAL GESTION | 3.478 |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

La variación en los requerimientos recibidos con relación al mes de mayo de 2016, es de 6,13% (1.246 peticiones) frente al total de requerimientos recibidos en abril de 2016; el porcentaje de variación en cada sector, se presentó como se muestra en la siguiente tabla:

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 9 de 29

| SECTOR | ABRIL | MAYO | % VARIACION |
|-------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| SALUD | 3.948 | 3.616 | -8,41% |
| GESTION PUBLICA | 2.944 | 2.972 | 0,95% |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 5.744 | 5.682 | -1,08% |
| HABITAT | 2.097 | 2.158 | 2,91% |
| MOVILIDAD | 1.602 | 1.455 | -9,18% |
| AMBIENTE | 584 | 2.007 | 243,66% |
| INTEGRACION SOCIAL | 968 | 1.144 | 18,18% |
| EDUCACION | 1.050 | 708 | -32,57% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 699 | 754 | 7,87% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA | 100 | 342 | 242,00% |
| HACIENDA | 277 | 296 | 6,86% |
| ENTES DE CONTROL | 133 | 212 | 59,40% |
| PLANEACION | 70 | 104 | 48,57% |
| MUJERES | 58 | 101 | 74,14% |
| ENTIDADES NACIONALES | 63 | 32 | -49,21% |
| TOTAL | 20.337 | 21.583 | 6,13% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Los sectores que presentaron el mayor incremento con relación al mes de abril, en el número de peticiones, son: El sector Ambiente, con un 243,66%; el sector, Desarrollo Económico con el 242%; el sector Mujeres con el 74,14% y el sector Entes de Control con el 59,40%. Los sectores en los que se presentaron una disminución en la recepción de peticiones, son: Entidades Nacionales con el 49.21%; el Sector Educación, con el 32.57%; el Sector Movilidad, con el 9,18%, el Sector Salud, con el 8,41% y el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia con el 1,08%.

2.2. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES MAYO 2016

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 87%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 37%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 47%; en el Sector Movilidad, la Secretaría Distrital de Movilidad con el 41%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 85%, de participación frente al total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.

| SECTOR | ENTIDAD | N° PETICIONES MAYO 2016 | % |
|--|--|-------------------------|-------------|
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | SECRETARIA DE GOBIERNO | 4.920 | 87% |
| | DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 376 | 7% |
| | IDPAC - ACCION COMUNAL | 227 | 4% |
| | POLICIA METROPOLITANA | 70 | 1% |
| | FVS - FONDO VIGILANCIA | 70 | 1% |
| | CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 19 | 0% |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total | | 5.682 | 100% |

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 10 de 29

| SECTOR | ENTIDAD | N° PETICIONES MAYO 2016 | % |
|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------|
| SALUD | SECRETARIA DE SALUD | 1.349 | 37% |
| | HOSPITAL CHAPINERO | 283 | 8% |
| | HOSPITAL VISTA HERMOSA | 273 | 8% |
| | HOSPITAL ENGATIVA | 212 | 6% |
| | HOSPITAL CENTRO ORIENTE | 195 | 5% |
| | HOSPITAL TUNAL | 141 | 4% |
| | HOSPITAL DEL SUR | 141 | 4% |
| | HOSPITAL PABLO VI | 119 | 3% |
| | HOSPITAL SANTA CLARA | 104 | 3% |
| | HOSPITAL DE KENNEDY | 97 | 3% |
| | HOSPITAL DE SUBA | 86 | 2% |
| | HOSPITAL FONTIBON | 81 | 2% |
| | HOSPITAL DE USME | 79 | 2% |
| | HOSPITAL DE MEISSEN | 64 | 2% |
| | HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE | 64 | 2% |
| | HOSPITAL USAQUEN | 54 | 1% |
| | HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 54 | 1% |
| | HOSPITAL SAN BLAS | 49 | 1% |
| | HOSPITAL TUNJUELITO | 44 | 1% |
| | HOSPITAL LA VICTORIA | 35 | 1% |
| HOSPITAL SAN CRISTOBAL | 31 | 1% | |
| HOSPITAL BOSA | 29 | 1% | |
| HOSPITAL NAZARETH | 18 | 0% | |
| CAPITAL SALUD EPS | 14 | 0% | |
| SALUD Total | | 3.616 | 100% |
| GESTION PUBLICA | SECRETARIA GENERAL | 2.957 | 99% |
| | SERVICIO CIVIL | 15 | 1% |
| GESTION PUBLICA Total | | 2.972 | 100% |
| HABITAT | SECRETARIA DEL HABITAT | 1.016 | 47% |
| | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 463 | 21% |
| | UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS | 415 | 19% |
| | ACUEDUCTO - EAB | 92 | 4% |
| | METROVIVIENDA | 70 | 3% |
| | ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA | 52 | 2% |
| | CODENSA | 31 | 1% |
| | ETB - EMPRESA DE TELEFONOS | 17 | 1% |
| | GAS NATURAL | 2 | 0% |
| HABITAT Total | | 2.158 | 100% |
| AMBIENTE | SECRETARIA DE AMBIENTE | 1.696 | 85% |
| | JBB - JARDIN BOTANICO | 297 | 15% |
| | IDIGER | 14 | 1% |

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 11 de 29

| SECTOR | ENTIDAD | N° PETICIONES MAYO 2016 | % |
|---|--|----------------------------|-------------|
| AMBIENTE Total | | 2.007 | 100% |
| MOVILIDAD | SECRETARIA MOVILIDAD | 591 | 41% |
| | TRANSMILENIO | 548 | 38% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 100 | 7% |
| | SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD | 87 | 6% |
| | IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 77 | 5% |
| | UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 40 | 3% |
| | GRUAS Y PATIOS | 12 | 1% |
| MOVILIDAD Total | | 1.455 | 100% |
| INTEGRACION SOCIAL | SECRETARIA DE INTEGRACION | 1.106 | 97% |
| | IDIPRON | 38 | 3% |
| INTEGRACION SOCIAL Total | | 1.144 | 100% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | IDARTES | 348 | 46% |
| | IDRD - RECREACION Y DEPORTE | 247 | 33% |
| | SECRETARIA DE CULTURA | 65 | 9% |
| | FUGA - | 48 | 6% |
| | OFB - ORQUESTA FILARMONICA | 19 | 3% |
| | IDPC - PATRIMONIO CULTURAL | 14 | 2% |
| | CANAL CAPITAL | 13 | 2% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total | | 754 | 100% |
| EDUCACION | SECRETARIA DE EDUCACION | 463 | 65% |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 229 | 32% |
| | IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA | 16 | 2% |
| EDUCACION Total | | 708 | 100% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | IPES | 322 | 94% |
| | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 15 | 4% |
| | IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO | 5 | 1% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total | | 342 | 100% |
| HACIENDA | CATASTRO | 141 | 48% |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | 138 | 47% |
| | LOTERIA DE BOGOTA | 14 | 5% |
| | FONCEP | 3 | 1% |
| HACIENDA Total | | 296 | 100% |
| ENTES DE CONTROL | CONCEJO DE BOGOTA | 151 | 71% |
| | PERSONERIA DE BOGOTA | 36 | 17% |
| | VEEDURIA DISTRITAL | 25 | 12% |
| ENTES DE CONTROL Total | | 212 | 100% |
| PLANEACION | SECRETARIA DE PLANEACION | 104 | 100% |
| PLANEACION Total | | 104 | 100% |
| MUJERES | SECRETARIA DE LA MUJER | 101 | 100% |
| MUJERES Total | | 101 | 100% |

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

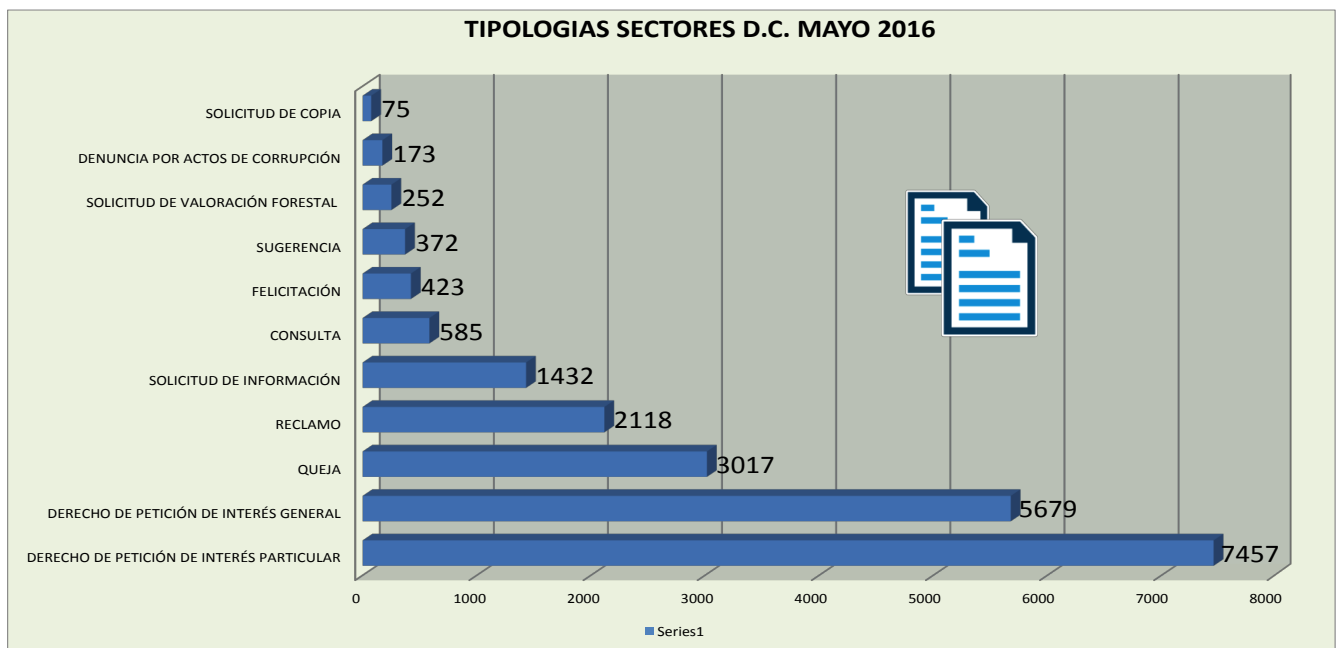


N°CO238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04

| SECTOR | ENTIDAD | N° PETICIONES MAYO 2016 | % |
|-----------------------------------|---------|----------------------------|-------------|
| ENTIDADES NACIONALES | MSP | 32 | 100% |
| ENTIDADES NACIONALES Total | | 32 | 100% |
| TOTAL PETICIONES | | 21.583 | 100% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

2.3. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA MES MAYO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

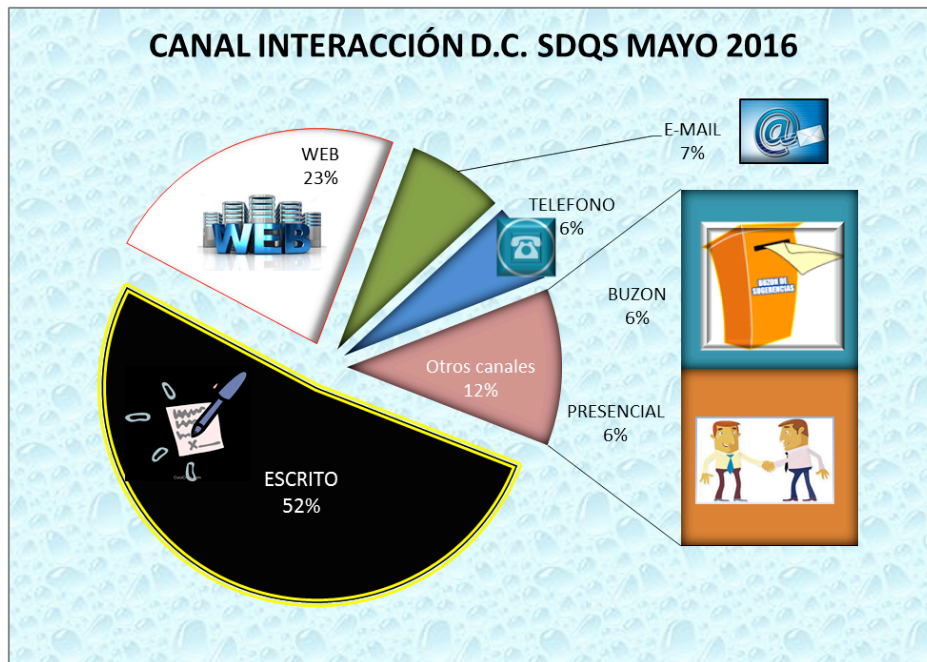
Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **34.55%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Los Sectores de Salud, y Gobierno, Seguridad y Convivencia, presentan la mayor participación con 1.588 y 1.518 peticiones, respectivamente.

La segunda tipología que se encuentra es el “Derecho de Petición de Interés General” con el **26.31%**, donde el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, es el que presenta el mayor registro; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la entidad con el mayor número de peticiones (3.605).

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2.4 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR CANAL DE INTERACCIÓN MES MAYO 2016

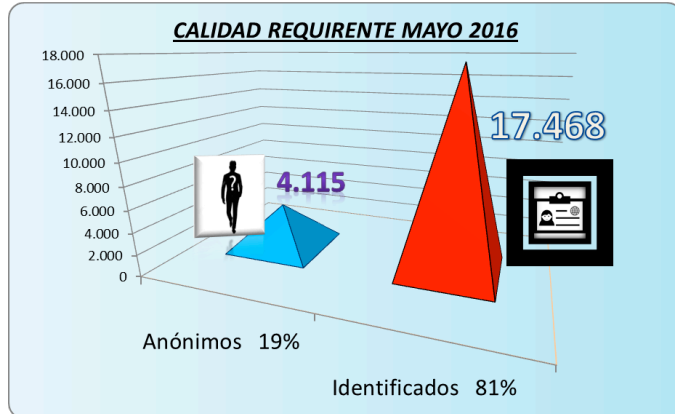


Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

El “Canal Escrito”, representa el 52% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio, son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, y el Sector Hábitat.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio corresponden a los sectores de Movilidad, Gestión Pública, y Gobierno, Seguridad y Convivencia.

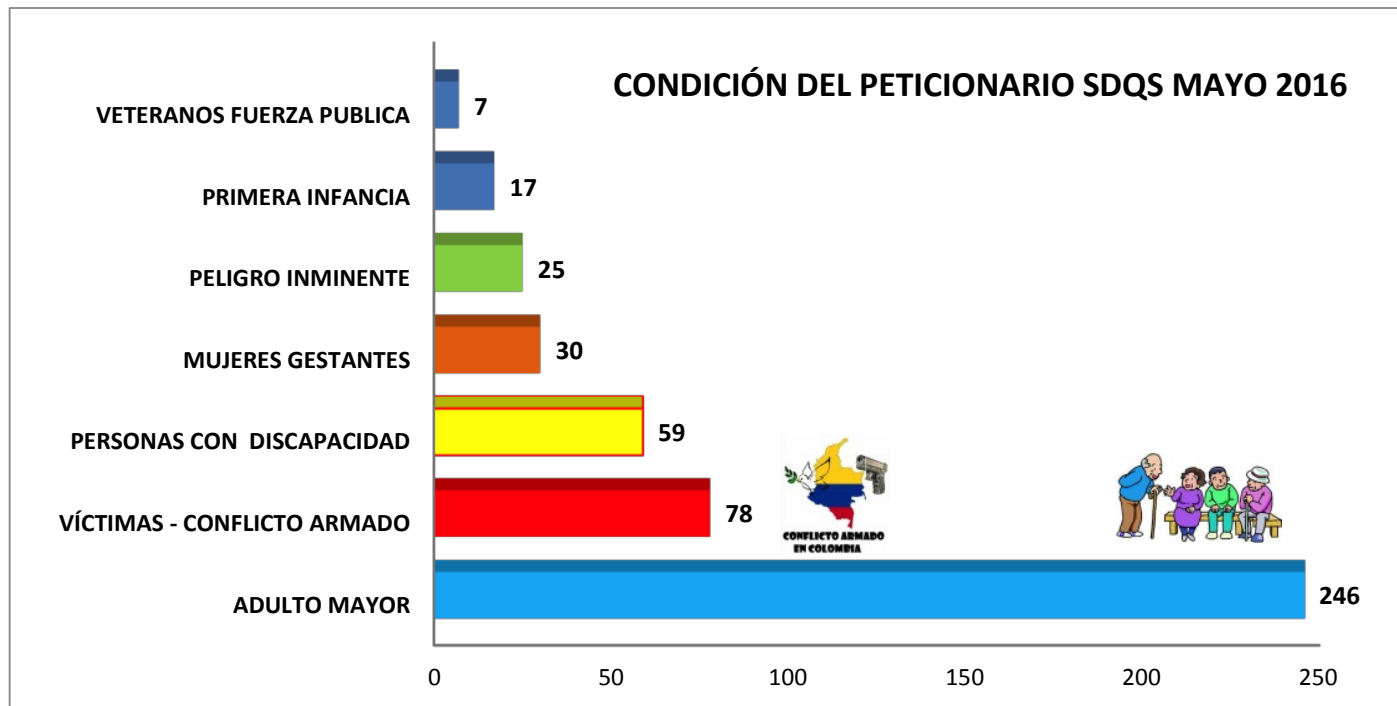
2.5 CALIDAD DEL REQUERENTE



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos, siendo el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas, relacionadas con obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al regimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardin.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

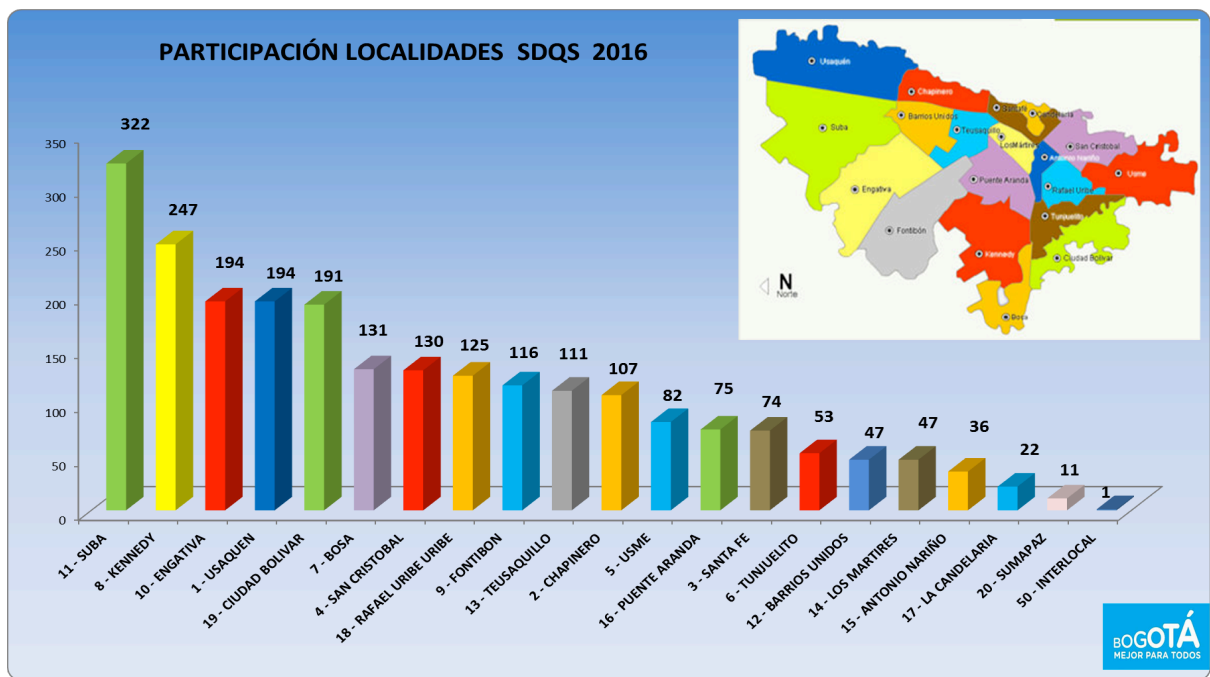
2.5 CONDICIÓN DEL REQUERENTE



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Dentro de las peticiones registradas en el mes de mayo (21.583) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 462 peticiones, de las cuales 246 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” representando el 53,25%, seguido de la población víctima del conflicto armado con el 16.88% (78), del total que refirieren alguna condición especial.

2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS MAYO 2016



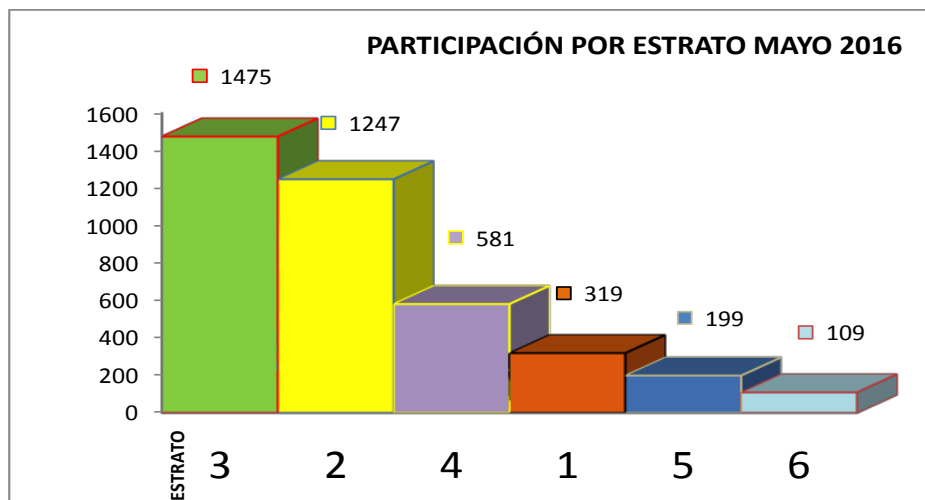
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Kennedy, Engativá y Usaquén están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en este periodo, con 322, 247, 194 y 194 peticiones, respectivamente; de las 2.316 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial, y salud, como se enuncia, a continuación:

| LOCALIDAD | TEMAS | N° | TOTAL |
|-----------|-------------------------------------|-----|-------|
| SUBA | MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 68 | 322 |
| | FAMILIA | 27 | |
| | FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION | 19 | |
| | OTROS TEMAS | 208 | |
| KENNEDY | MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 53 | 244 |
| | SALUD | 26 | |
| | FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION | 18 | |
| | OTROS TEMAS | 147 | |
| ENGATIVA | MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 49 | 194 |
| | SALUD | 16 | |
| | AMBIENTE | 13 | |
| | OTROS TEMAS | 116 | |
| USAQUEN | MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 44 | 194 |
| | URBANISMO - VIVIENDA | 21 | |
| | SALUD | 15 | |
| | OTROS TEMAS | 114 | |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

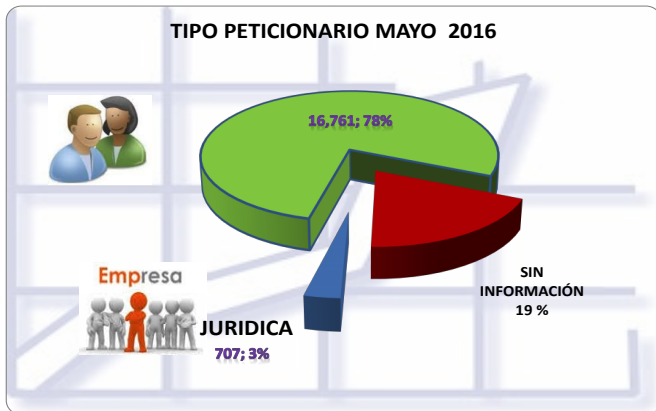
2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS MAYO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se identifica un total de 3.930 peticiones, donde la mayor participación está en el estrato 3, con 1.475 peticionarios, quienes representan el 37,53%; el estrato 2, representa el 31,73% y el estrato 4, con el 14,78%.

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE – MAYO 2016

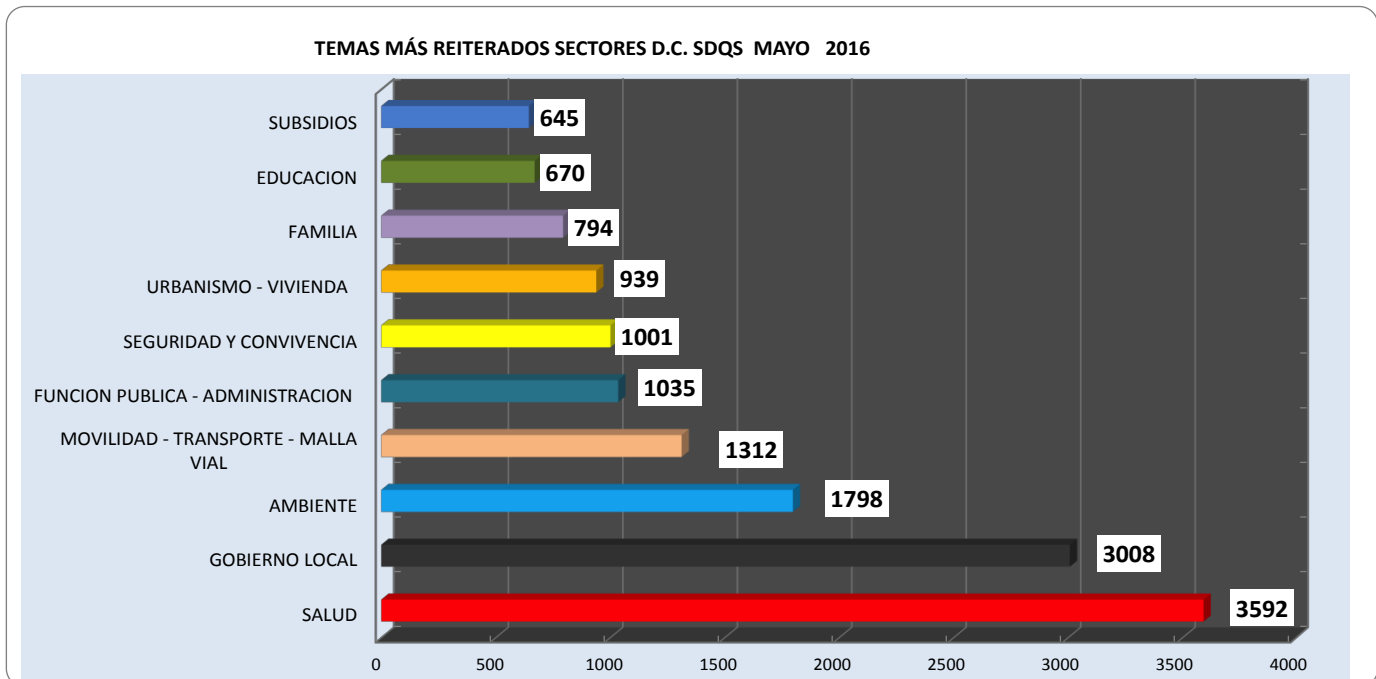


El 78% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 19%, corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR MAYO 2016

A continuación se detallan los diez (10) temas más recurrentes por los cuales la ciudadanía a registrado peticiones en el SDQS.



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 18 de 29

Del total de peticiones recibidas **(21.583)**, los diez (10) temas más relevantes corresponden a **14.794** peticiones, para un 68.54% de participación, encontrándose de nuevo que los temas de Salud, Gobierno Local y Ambiente son los más representativos en el Distrito Capital.

En el siguiente cuadro se evidencia la participación de los diez principales temas, presentados por tipologías:

| TIPOLOGIAS | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|------------------|-------------|
| Tema | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL | SUGERENCIA | TOTAL PETICIONES | % PARTIC |
| SALUD | 13 | 12 | 99 | 1589 | 323 | 376 | 954 | 12 | 131 | | 83 | 3592 | 17% |
| GOBIERNO LOCAL | 3 | 3 | 1954 | 937 | | 14 | 13 | 4 | 78 | | 2 | 3008 | 14% |
| AMBIENTE | 22 | 8 | 212 | 267 | 4 | 809 | 31 | 3 | 220 | 206 | 16 | 1798 | 8% |
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 41 | 17 | 239 | 177 | 10 | 481 | 235 | 2 | 26 | | 84 | 1312 | 6% |
| FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION | 10 | 8 | 67 | 373 | 12 | 204 | 306 | 16 | 23 | | 16 | 1035 | 5% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 2 | 1 | 615 | 187 | 7 | 53 | 8 | | 126 | | 2 | 1001 | 5% |
| URBANISMO - VIVIENDA | 15 | 10 | 109 | 478 | 22 | 102 | 37 | 6 | 140 | | 20 | 939 | 4% |
| FAMILIA | 4 | 4 | 43 | 549 | 16 | 63 | 69 | | 28 | | 18 | 794 | 4% |
| EDUCACION | 16 | 4 | 24 | 62 | 1 | 268 | 75 | | 216 | | 4 | 670 | 3% |
| SUBSIDIOS | 5 | 1 | 6 | 612 | 2 | 9 | 8 | | 2 | | | 645 | 3% |
| OTROS TEMAS | 454 | 105 | 2311 | 2226 | 26 | 638 | 385 | 32 | 442 | 46 | 127 | 6789 | 31% |
| TOTAL PETICIONES | 585 | 173 | 5679 | 7457 | 423 | 3017 | 2121 | 75 | 1432 | 252 | 372 | 21583 | 100% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Como se puede evidenciar, en el tema de Salud sobresale el derecho de petición de interés particular, el reclamo y las quejas. Para el tema de Gobierno Local, las tipologías más sobresalientes son: El derecho de petición en interés general y particular; para los temas de Movilidad, la queja y el reclamo son lo más relevante.

A continuación, se presenta la información de los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de requerimientos frente a las peticiones recibidas:

Sector Salud: Para este período con 302 peticiones, el subtema “Saneamiento Básico” en donde se solicitan visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización; en seguida, se encuentra de la “Atención al Usuario”, con 210 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan la solicitud de servicios, citas médicas y peticiones particulares sobre servicio y entrega de medicamentos.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



N°CO238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04

| SUBTEMAS SECTOR SALUD | peticiones | % |
|---|--------------|----------------|
| SANEAMIENTO BASICO | 302 | 8,35% |
| ATENCION AL USUARIO | 210 | 5,81% |
| 8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio | 176 | 4,87% |
| REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL | 172 | 4,76% |
| ATENCION DE CONSULTA EXTERNA | 148 | 4,09% |
| otros subtemas del sector | 2.608 | 72,12% |
| TOTAL | 3.616 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Sector Gobierno: De las 5.682 peticiones ciudadanas recibidas, el 14.15% atañe al subtema “Propiedad Horizontal” en lo relacionado en su gran mayoría con la solicitud de certificaciones de personerías jurídicas, seguido encontramos con el 8.39% “Obras de Urbanismo”, en lo referente a licencias de construcción, obras que se realizan sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías urbanas.

| SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO | peticiones | % |
|---|--------------|----------------|
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 804 | 14,15% |
| OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN | 477 | 8,39% |
| CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES | 331 | 5,83% |
| CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS | 324 | 5,70% |
| otros subtemas del sector | 3.746 | 65,93% |
| total | 5.682 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Sector Hábitat: De las 2.158 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son: Subsidio para la adquisición de vivienda y la Ejecución de la política pública, con un 22,15% y 13,21%, respectivamente.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 20 de 29

| SUBTEMAS HÁBITAT | peticiones | % |
|---|--------------|---------|
| SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA | 478 | 22,15% |
| EJECUCION DE LA POLITICA Y LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT, EN PARTICULAR CON LA EJECUCION DE OBRAS DE INTERVENCION FISICA A ESCALA BARRIAL PRIORIZADAS | 285 | 13,21% |
| MOVILIZACION DE RECURSOS | 265 | 12,28% |
| CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS | 198 | 9,18% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 932 | 43,19% |
| total | 2.158 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados y relevantes para este periodo se encuentran “Comparendos” en donde la ciudadanía solicita: Copias, correcciones, impugnaciones y descargue de comparendos ya cancelados, representando el 10,38%, seguido del subtema “frecuencia del Servicio” en lo relacionado a demoras y rutas (SITP) que ya no están prestando el servicio en diferentes zonas de la ciudad, con el 11,27%, de participación dentro del total de peticiones recibidas en el sector.

| SUBTEMAS MOVILIDAD | peticiones | % |
|--|--------------|---------|
| COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION | 151 | 10,38% |
| FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL | 164 | 11,27% |
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 107 | 7,35% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 80 | 5,50% |
| otros subtemas del sector | 953 | 65,50% |
| total | 1.455 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Sector Ambiente: las quejas y reclamos relacionados al tratamiento silvicultura, poda y tala es el subtema más relevante con el 16.29%, acompañado de la Contaminacion Auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), representando el 15.35%, del total de peticiones recibidas en sector.

| SUBTEMAS AMBIENTE | peticiones | % |
|--|--------------|---------|
| TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA | 327 | 16,29% |
| CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELE | 308 | 15,35% |
| SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL | 254 | 12,66% |
| otros subtemas del sector | 1.118 | 55,71% |
| total | 2.007 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 26,84% representa los temas más relevantes para este periodo, seguido de atención a la primera infancia, con el 10,84%.

| SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL | peticiones | % |
|--|-------------------|----------------|
| PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS | 307 | 26,84% |
| ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA | 124 | 10,84% |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 94 | 8,22% |
| CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES | 71 | 6,21% |
| otros subtemas del sector | 548 | 47,90% |
| total | 1.144 | 100,00% |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS 2016

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para este periodo, las peticiones relacionadas en este “Subtema: Veedurias Ciudadanas”, fueron 5, la cuales se identifican a continuación:

| Sector | Numero petición | Asunto |
|--------------------|-----------------|--|
| INTEGRACION SOCIAL | 799402016 | SE REQUIERE INVESTIGAR EN LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL EN LA SUBDIRECCION LOCAL DE KENNEDY |
| | 801492016 | LA PSICOORIENTADORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL LA SEÑORA ROSAURA RUIZ, ES MUY MALTRATADORA, |
| | 804282016 | PARA DENUNCIAR QUE HAY UNA CONTRATISTA DE INTEGRACION SOCIAL QUE LLEVA 4 MESES RECIBIENDO SUELDO SIN ESTAR EJERCIENDO |
| | 816622016 | EN DOCUMENTO ADJUNTO PETICIONARIO SOLICITA INFORMACION SOBRE CONSUMO DE AGUA CONSUMIDOS EN LA ULTIMA FACTURA, EL VALOR PAGADO, SI SE REALIZA RECOLECCION DE AGUA LLUVIA |
| SALUD | 788792016 | EL PETICIONARIO EN CALIDAD DE VEEDOR CIUDADANO, SOLICITA LE SEA INFORMADA LA RAZON POR LA CUAL EL CONSEJO DISTRITAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD NO LO INVITO A LA REUNION DE CREACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS REDES DE SALUD EN BOGOTA. VER DETALLE EN ADJUNTO. 2016ER32343 DEL 05/05/2016. |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Dentro de las 5 peticiones relacionadas a “Veedurías Ciudadanas”, la mayor participación esta en el Sector Integración Social, con 4 peticiones, relacionados a solicitud de investigaciones y reclamos por actuaciones e inconformidades de algunos funcionarios en las entidades de Integración Social.

2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS DEL DISTRITO CAPITAL MAYO 2016

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de mayo esta dado en 13 días; encontrándose, dentro de los términos de ley.

La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

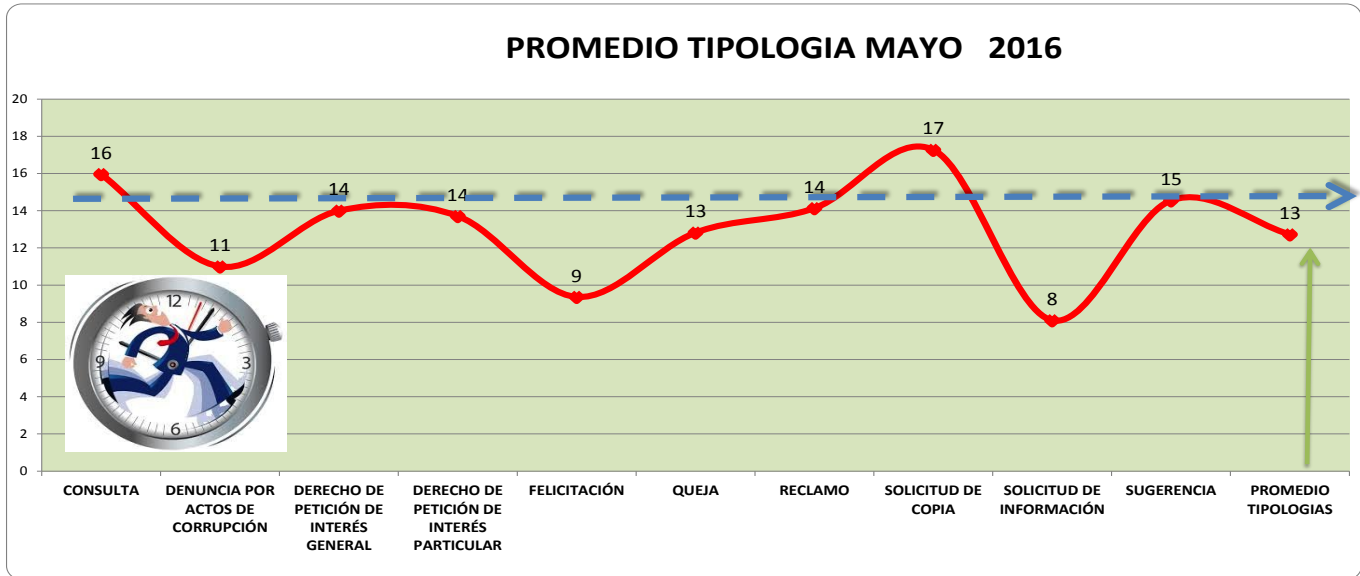
| SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO) | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA | PROMEDIO TIPOLOGIAS |
|--|-----------|----------------------------------|--|---|--------------|-----------|-----------|--------------------|--------------------------|------------|---------------------|
| AMBIENTE | 32 | 26 | 32 | 27 | 20 | 27 | 32 | 47 | 11 | 28 | 28 |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 31 | 15 | 18 | 23 | 17 | 15 | 27 | 78 | 8 | 15 | 25 |
| HABITAT | 32 | 34 | 15 | 24 | 12 | 19 | 24 | 13 | 6 | 14 | 19 |
| EDUCACION | 11 | 15 | 22 | 17 | | 20 | 23 | 12 | 2 | 14 | 15 |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 8 | | 12 | 11 | | 12 | 10 | | 11 | 28 | 13 |
| PLANEACION | 21 | | 12 | 14 | | 12 | 15 | 4 | 5 | 16 | 12 |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 14 | 15 | 14 | 12 | 8 | 14 | 11 | 10 | 13 | 10 | 12 |
| SALUD | 16 | 13 | 12 | 11 | 7 | 11 | 12 | 9 | 8 | 15 | 11 |
| MUJERES | 15 | | 13 | 11 | 15 | 14 | 1 | 5 | 3 | 15 | 10 |
| MOVILIDAD | 13 | 10 | 11 | 11 | 5 | 11 | 9 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| GESTION PUBLICA | 12 | 5 | 9 | 15 | 2 | 11 | 12 | 7 | 10 | 13 | 9 |
| HACIENDA | 8 | 13 | 5 | 12 | 3 | 11 | 9 | 7 | 15 | 10 | 9 |
| INTEGRACION SOCIAL | 11 | 1 | 11 | 10 | 4 | 10 | 10 | | 7 | 10 | 8 |
| ENTES DE CONTROL | 5 | 3 | 6 | 6 | | 6 | 2 | 9 | 14 | 7 | 7 |
| ENTIDADES NACIONALES | | | | 2 | | 2 | | | 1 | | 2 |
| PROMEDIO | 16 | 11 | 14 | 14 | 9 | 13 | 14 | 17 | 8 | 15 | 13 |

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Nuevamente, para este período se evidencia que sectores: Ambiente, Cultura, Recreación y Deporte, y Hábitat, se encuentran por fuera de los términos establecidos en la ley.

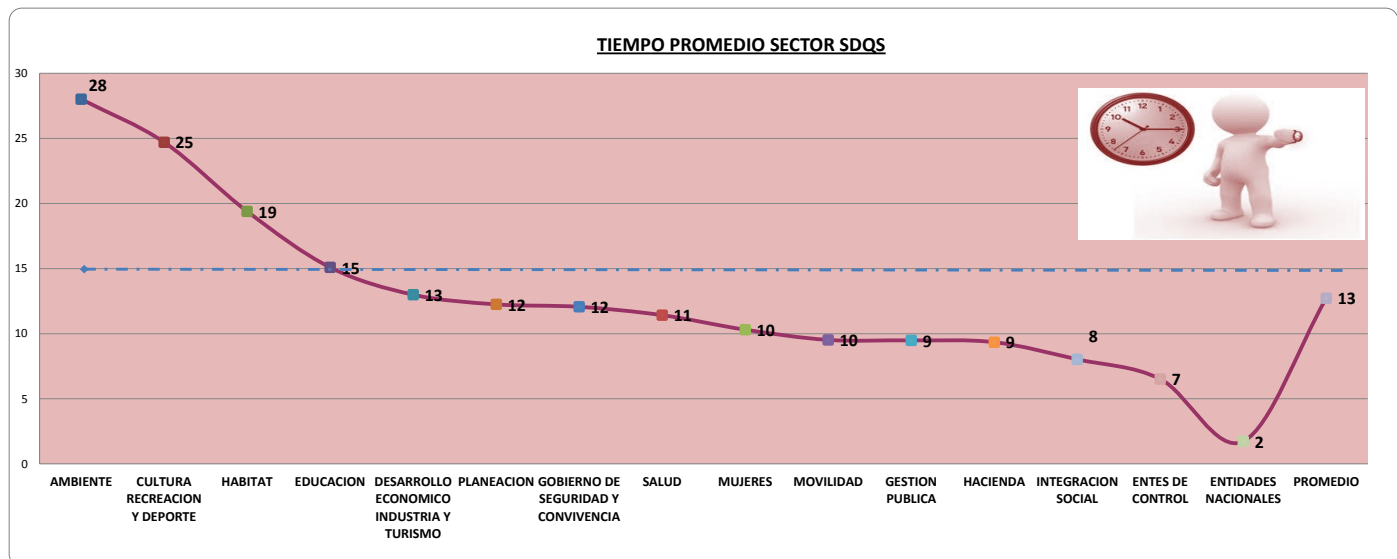
Se hace un llamado particularmente a los sectores de Cultura, Recreación y Deporte y Ambiente, ya que se encontraron tiempos extremadamente altos en el cierre de peticiones relacionadas con quejas, reclamos solicitudes de copia y denuncias por posibles actos de corrupción por lo cual se hace necesario evaluar sus procedimientos y manejo de peticiones y tomar las acciones correctivas pertinentes.

Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Todos los tiempos se encuentran bajo los promedios establecidos por la ley para cada una de las tipologías.



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporanea en el sistema - SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; para lo cual se hace pertinente tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto, para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva o comunicación oficial para mejorar los índices de oportunidad.

3. SEGUIMIENTO A VENCIDOS – SDQS

Para este período encontramos 3.218 peticiones que se encontraron vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación a la fecha de corte de este reporte.

En la siguiente tabla encontramos las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas así:

| ENTIDAD | Mayo 2016 | % |
|--|--------------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1.133 | 35% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 505 | 16% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 423 | 13% |
| SECRETARIA DE SALUD | 202 | 6% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 196 | 6% |
| UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS | 145 | 5% |
| ACUEDUCTO - EAB | 124 | 4% |
| CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 92 | 3% |
| DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 35 | 1% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 33 | 1% |
| DÉMAS ENTIDADES | 330 | 10% |
| Total DC | 3.218 | 100% |

Con el 35% de peticiones vencidas encontramos a la Secretaría Distrital de Gobierno, seguido de la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 16% y Secretaría Distrital de Ambiente, con el 13%.

4. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL 371 DE 2010

Para este periodo, la información recibida sobre la gestión de las Entidades se esta cargando en la página de la Veeduría Distrital y corresponde al mes de abril de 2016.

http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=view_categoria&catid=69

En esta página se estandarizó el informe de peticiones unificando el formato de presentación de la información recibida por las entidades, tal como lo indica la circular 087 **“INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES”**; lo anterior, con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales.

En tal sentido, comedidamente se solicita dar cumplimiento a la citada disposición legal, elaborar el referido informe en el nuevo formato dispuesto, a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente, al respectivo corte.

Finalmente, la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, efectuarán el seguimiento al cumplimiento de lo consignado y permanecerán atentas a resolver cualquier inquietud y/o novedad que genere la implementación de las presentes instrucciones.

Para el mes de abril, se evidencia el consolidado de cumplimiento de la normatividad, así:

| CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010 | | | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|----------------------------|
| ITEM | SECTOR | ENTIDAD | ABRIL | | | |
| | | | N REQUERIMIENTOS SDQS | REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS | % CUMPLIMIENTO DECRETO 371 |
| 1 | AMBIENTE | SECRETARIA DE AMBIENTE | 324 | 548 | 224 | 59% |
| | | JBB - JARDIN BOTANICO | 250 | 276 | 26 | 91% |
| | | FOPAE - IDIGER | 10 | 3853 | 3843 | 0% |
| 2 | CULTURA RECREACION Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 350 | 367 | 17 | 95% |
| | | IDRD - RECREACION Y DEPORTE | 190 | | | |
| | | FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE | 61 | | | |
| | | SECRETARIA DE CULTURA | 42 | 73 | 31 | 58% |
| | | OFB - ORQUESTA FILARMONICA | 20 | 21 | 1 | 95% |
| | | IDPC - PATRIMONIO CULTURAL | 20 | 43 | 23 | 47% |
| | | CANAL CAPITAL | 16 | 22 | 6 | 73% |
| 3 | DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y | IPES | 80 | | | |
| | | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 12 | | | |

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 26 de 29

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010

| ITEM | SECTOR | ENTIDAD | ABRIL | | | |
|------|--|---|-----------------------------|---|---|-------------------------------|
| | | | N REQUERIMIENTOS SDQS | REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS | % CUMPLIMIENTO DECRETO 371 |
| | TURISMO | IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO | 8 | 20 | 12 | 40% |
| 4 | EDUCACION | SECRETARIA DE EDUCACION | 461 | | | |
| | | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 565 | 572 | 7 | 99% |
| | | IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA | 24 | 24 | 0 | 100% |
| 5 | ENTES DE CONTROL | CONCEJO DE BOGOTA | 99 | 117 | 18 | 85% |
| | | PERSONERIA DE BOGOTA | 26 | | | |
| | | VEEDURIA DISTRITAL | 8 | 80 | 72 | 10% |
| 6 | GESTION PUBLICA | SECRETARIA GENERAL | 2925 | 2925 | 0 | 100% |
| | | SERVICIO CIVIL | 19 | 20 | 1 | 95% |
| 7 | GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | SECRETARIA DE GOBIERNO | 5020 | 5141 | 121 | 98% |
| | | DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 330 | 400 | 70 | 83% |
| | | POLICIA METROPOLITANA | 273 | | | |
| | | IDPAC - ACCION COMUNAL | 52 | 344 | 292 | 15% |
| | | FVS - FONDO VIGILANCIA | 51 | 69 | 18 | 74% |
| | | U A E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 18 | 29 | 11 | 62% |
| 8 | HABITAT | SECRETARIA DEL HABITAT | 869 | 968 | 99 | 90% |
| | | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 490 | 664 | 174 | 74% |
| | | UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS | 468 | 634 | 166 | 74% |
| | | METROVIVIENDA | 100 | | | |
| | | ACUEDUCTO - EAB | 78 | 393 | 315 | 20% |
| | | ERU - | 38 | | | |
| | | CODENSA | 35 | | | |
| | | ETB - | 16 | | | |
| | | GAS NATURAL | 3 | | | |
| 9 | HACIENDA | SECRETARIA DE HACIENDA | 198 | | | |
| | | CATASTRO | 60 | | | |
| | | LOTERIA DE BOGOTA | 17 | 19 | 2 | 89% |
| | | FONCEP | 2 | | | |
| 10 | INTEGRACION SOCIAL | SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 950 | 41585 | 40635 | 2% |
| | | IDIPRON | 18 | 21 | 3 | 86% |
| 11 | MOVILIDAD | TRANSMILENIO | 628 | | | |

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010

| ITEM | SECTOR | ENTIDAD | ABRIL | | | |
|------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|---|-------------------------------|
| | | | N REQUERIMIENTOS SDQS | REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD | N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS | % CUMPLIMIENTO DECRETO 371 |
| | | SECRETARIA MOVILIDAD | 618 | 13169 | 12551 | 5% |
| | | LA TERMINAL DE TRANSPORTES | 153 | 161 | 8 | 95% |
| | | SIM | 95 | 220 | 125 | 43% |
| | | IDU - | 69 | | | |
| | | UMV - | 30 | 476 | 446 | 6% |
| | | GRUAS Y PATIOS | 9 | | | |
| 12 | MUJERES | SECRETARIA DE LA MUJER | 58 | 124 | 66 | 47% |
| 13 | PLANEACION | SECRETARIA DE PLANEACION | 70 | 201 | 131 | 35% |
| 14 | SALUD | SECRETARIA DE SALUD | 1252 | 1547 | 295 | 81% |
| | | HOSPITAL CHAPINERO | 383 | 401 | 18 | 96% |
| | | HOSPITAL VISTA HERMOSA | 320 | 337 | 17 | 95% |
| | | HOSPITAL DEL SUR | 89 | 133 | 44 | 67% |
| | | HOSPITAL CENTRO ORIENTE | 209 | | | |
| | | HOSPITAL ENGATIVA | 255 | | | |
| | | HOSPITAL TUNAL | 185 | | | |
| | | HOSPITAL DE KENNEDY | 106 | 129 | 23 | 82% |
| | | HOSPITAL DE MEISSEN | 93 | 94 | 1 | 99% |
| | | HOSPITAL PABLO VI | 268 | | | |
| | | HOSPITAL DE USME | 101 | 116 | 15 | 87% |
| | | HOSPITAL DE SUBA | 89 | 126 | 37 | 71% |
| | | HOSPITAL FONTIBON | 86 | 93 | 7 | 92% |
| | | HOSPITAL SANTA CLARA | 65 | 81 | 16 | 80% |
| | | HOSPITAL SAN BLAS | 59 | 74 | 15 | 80% |
| | | HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE | 70 | 98 | 28 | 71% |
| | | HOSPITAL USAQUEN | 49 | 56 | 7 | 88% |
| | | HOSPITAL TUNJUELITO | 40 | 34 | -6 | 118% |
| | | HOSPITAL LA VICTORIA | 53 | 55 | 2 | 96% |
| | | HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 66 | 74 | 8 | 89% |
| CAPITAL SALUD EPS | 25 | | | | | |
| HOSPITAL BOSA | 45 | 50 | 5 | 90% | | |
| HOSPITAL NAZARETH | 9 | 10 | 1 | 90% | | |
| HOSPITAL SAN CRISTOBAL | 31 | 54 | 23 | 57% | | |
| Grand Total | | | 20.274 | 77.141 | 56.867 | 26% |

Fuente: reporte página Veeduría Distrital Abril 2016

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Esta información corresponde al mes anterior a este informe (abril 2016), ya que las entidades deben reportar la misma, hasta el último día hábil del mes siguiente (periodo del reporte).

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 52 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 77.141 peticiones. Se observa, que 20.274 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 56.867 que no lo están, se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS, obteniendo un cumplimiento en este periodo del 26%

Este bajo porcentaje de cumplimiento se debe ha que entidades como Secretaría de Integración Social, Secretaría de Movilidad y el Idiger reportaron el total de peticiones que se han recibido en la entidad por sus sistemas propios y demas dependencias, afectando con un alto número de registros.

5. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS MAYO 2016

Para el mes de mayo, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, registró 188 solicitudes de soporte, a saber:

| ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL | | | | % ATENCIÓN | TIEMPO PROMEDIO | Variación |
|--|-------------|------------|---------------------|---------------|-----------------|------------|
| MAYO | Solicitudes | Cerrados | En curso (asignada) | | | S=3 (días) |
| Consultas | 61 | 61 | 0 | 100% | 3 | 0 |
| Parametrización > Modificación Entidad | 54 | 53 | 1 | 98% | 3 | 0 |
| Administración de requerimientos | 56 | 56 | 0 | 100% | 3 | 0 |
| Generación de Reportes | 5 | 4 | 1 | 80% | 2 | 0 |
| Fallas Técnicas - Intermitencias | 12 | 12 | 0 | 100% | 2 | 0 |
| | 188 | 186 | 2 | 98,94% | 2,6 | 0 |

Las consultas en las entidades son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 32.45%, seguido de las parametrización con 54 peticiones, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

Se realizaron 9 capacitaciones a entidades y 7 visitas a las mismas de la administración funcional del SDQS.

6. RECOMENDACIONES

1. La Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, efectuarán el seguimiento al cumplimiento de lo consignado y permanecerán atentas a resolver cualquier inquietud y/o novedad que genere la implementación de las presentes instrucciones.

Es por esto que se hace un llamado a las entidades a dar aplicación a la Circular 087 **"INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES"**. En donde, se hace necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales. Por ello, de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se puede acceder al formato para el registro de la información en el link:

http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=iewcategory&catid=69

En tal sentido, comedidamente se les solicita a las entidades distritales que no han reportado la información, que lo realicen en cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Diana A. Ospina, Jarol Eder Hernández

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



N°CO238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04

